LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X. X. IR AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ GINČO NAGRINĖJIMO

2025-05-21 Nr. 429-100
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas su draudiku sudarė Būsto draudimo sutartį (draudimo liudijimas TIA Nr. *(duomenys neskelbtini)*) (toliau – Būsto draudimo sutartis), kuria draudiko parengtų Būsto draudimo taisyklių Nr. 067[1] (toliau – Taisyklės) pagrindu ir draudimo variantu „Maksimalus“ buvo apdrausti pareiškėjo turtiniai interesai, susiję su gyvenamuoju namu, esančiu adresu: *(duomenys neskelbtini)*, ir civilinė atsakomybė. Draudimo laikotarpis – nuo 2024 m. sausio 26 d. iki 2027 m. kovo 1 d.

Pareiškėjas 2024 m. gruodžio 18 d. pateikė pranešimą draudikui apie apdraustam turtui padarytą žalą, nurodydamas: „2024-12-15 prakiuro šildymo katilas DEFRO. Dingo vanduo, nepataisomai trūko vidinė metalo sienelė. Nustatyta, kad katilo remontas kainuotų brangiai, nes jį reikia atjungti, vežti kažkur į įmonę, išardyti, virinti iš naujo visą šoną (taip sako specialistai), darbai būtų neefektyvūs, neprotingi ir ekonomiškai nenaudingi. Gedimas - staigus ir netikėtas vandens išsiveržimas. Įsigytas 2016 m., 15 kW.“ (toliau – Įvykis). Pranešimo apie Įvykį sistemoje pareiškėjas nurodė, kad Įvykio data – 2024 m. gruodžio 17 d. Kartu su pranešimu pareiškėjas pateikė draudikui kieto kuro katilo DEFRO (toliau – katilas, įrenginys) ir vidinės trūkusios metalo sienelės nuotraukas. Gavęs pranešimą, draudikas pradėjo žalos administravimo procedūrą.

2025 m. sausio 13 d. draudikas raštu informavo pareiškėją nustatęs, kad įrenginys galėjo sugesti tik dėl natūralaus nusidėvėjimo, o žala katilams, kurių sienelės yra nusidėvėjusios, suplonėjusios, išdegusios ar kitaip paveiktos natūralios eksploatacijos ir natūralių temperatūrinių procesų, taip pat žala, kuri susijusi su katilo viršįtampiais ir gedimais, žala dėl netinkamo eksploatavimo, taip pat gedimų sukelta žala katilams, kurie yra senesni nei 10 metų arba kurių pagaminimo datos negalima nustatyti iš indentifikacinių duomenų ar nėra įsigijimo dokumentų, kuriuose nurodyta pagaminimo data, remiantis Taisyklėmis, neatlyginama (draudimo išmoka nemokama). Draudikas Įvykį pripažino nedraudžiamuoju ir atsisakė mokėti draudimo išmoką.

Draudiko sprendimas pareiškėjo netenkino, todėl 2025 m. sausio 27 d. jis pateikė draudikui pretenziją. Joje pareiškėjas nurodė manąs, kad draudiko sprendimas buvo priimtas „gyvai“ neapžiūrėjus įrenginio, paremtas tik hipotezėmis, ir teiravosi draudiko, kokiais duomenimis remdamasis jis priėmė skundžiamą sprendimą. Pareiškėjas atmetė katilo natūralaus nusidėvėjimo, netinkamos eksploatacijos ar katilo amžiaus faktorius. Pareiškėjas reikalavo tinkamai ištirti Įvykio aplinkybes ir realiai apžiūrėti katilą.

Reaguojant į pareiškėjo pretenziją, draudiko ekspertai 2025 m. sausio 31 d. nuvyko į Įvykio vietą atlikti sugedusio katilo apžiūros, tačiau katilo gedimo „gyvai“ įvertinti nebuvo galimybės, kadangi katilas jau buvo suremontuotas (katilas veikė, sutvirtinus suplonėjusią sienelę (suvirinus siūlę), kuri, draudiko teigimu, ir buvo tiesiogiai paveikta natūralios eksploatacijos).

2025 m. vasario 6 d. draudikas pateikė atsakymą į pareiškėjo pretenziją, jame nurodė nenustatęs pagrindo keisti sprendimą. Draudiko teigimu, labiausiai tikėtina, kad įrenginio gedimą lėmė ilgalaikiai procesai ir natūralus nusidėvėjimas. Tai patvirtina tiek pareiškėjo pateiktos

[1] 2021 m. kovo 30 d. redakcija, galioja nuo 2021 m. balandžio 16 d.

sugedusio katilo nuotraukos, tiek draudiko ekspertų atliktas Įvykio aplinkybių vertinimas.

Draudikas taip pat nurodė, kad nors, pareiškėjo reikalavimu, draudiko ekspertai atvyko realiai apžiūrėti katilo, tačiau apžiūra nebuvo naudinga, kadangi katilas jau buvo suremontuotas (draudiko teigimu, katilas galimai buvo suremontuotas dar prieš pranešant apie Įvykį). Dėl šios priežasties draudikas neturėjo galimybės apžiūrėti sugedusio įrenginio ir įsitikinti Įvykio priežastimi. Taigi, draudikas neapžiūrėjo įrenginio ne dėl su draudiku susijusių priežasčių, o dėl paties pareiškėjo veiksmų. Aplinkybė, kad kieto kuro katilas veikia, sutvirtinus suplonėjusią sienelę, kuri ir buvo tiesiogiai paveikta natūralios eksploatacijos, draudiko teigimu, patvirtina, kad joks staigus katilo gedimas neįvyko.

Draudikas atkreipė dėmesį į tai, kad ant katilo nėra identifikacinės kortelės, kuri leistų įsitikinti, kad katilas yra ne senesnis nei 10 metų. Draudikas, norėdamas įsitikinti dėl identifikacinių katilo duomenų, kreipėsi į oficialų atstovą UAB „Defro Baltic", kuris nurodė, kurioje vietoje konkrečiu atveju turėtų būti identifikaciniai katilo ženklai, ir paminėjo, jog tam tikri atpažinimo požymiai, esantys ant katilo, rodo, kad jis yra pagamintas prieš 15 metų. Taigi, nesant nei identifikacinės kortelės, nei kitų katilo pagaminimo datos įrodymų, bei oficialiam katilų gamintojo atstovui teigiant, kad katilas yra senesnis nei 10 metų, draudiko teigimu, labiausiai tikėtina išvada, jog Įvykis, be kita ko, atitinka ir Taisyklių nuostatą, pagal kurią gedimų sukelta žala katilams, senesniems nei 10 metų, nėra atlyginama.

Draudikas taip pat nurodė pastebėjęs, jog pareiškėjo pateiktos kieto kuro katilo vidinės trūkusios metalo sienelės nuotraukos darytos 2024 m. rugpjūčio 13 d., nors Įvykio data nurodyta 2024 m. gruodžio 17 d. Draudiko nuomone, tai leidžia teigti, kad Įvykis atsitiko daug anksčiau nei nurodė pareiškėjas, o draudikas apie Įvykį buvo informuotas tik po kelių mėnesių. Toks pavėluotas pranešimas apie Įvykį apribojo draudiko galimybes ištirti Įvykio aplinkybes, konkrečiai – atlikti Įvykio vietos apžiūrą, ją fiksuoti nuotraukose ir atitinkamai priimti sprendimą, įvertinus visas reikšmingas aplinkybes. Draudikas pažymėjo, kad dėl šių priežasčių draudimo išmoka galėtų būti mažinama arba nemokama taip pat ir dėl pareiškėjo pareigų, numatytų Būsto draudimo sutartyje, nesilaikymo (Taisyklių B. V dalies 1.3 papunktis).

Pareiškėjas nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą ir reikalaudamas, kad draudikas pripažintų Įvykį draudžiamuoju bei išmokėtų draudimo išmoką. Pareiškėjas nurodė, kad gedimas yra susijęs su elektros įtampos svyravimais, dėl to fiksuotas staigus ir netikėtas vandens išsiveržimas. Kartu su kreipimusi pareiškėjas pateikė *(duomenys neskelbtini)* surašytą 2025 m. vasario 11 d. Žalos nustatymo aktą (toliau – Aktas), kuris, pareiškėjo teigimu, patvirtina, kad gedimas įvyko dėl elektros įtampos svyravimų, o ne natūralaus nusidėvėjimo. Pareiškėjas teigė nesutinkantis, kad katilo sienelė yra išdegusi, nes ji trūko tik vienoje vietoje. Pareiškėjas patvirtino, kad katilas yra suremontuotas, tačiau nurodė, kad jis remontuotas jau tris kartus, nes žiemos metu namuose yra reikalingas šildymas, o gedimas yra gerai matomas ir iš pareiškėjo pateiktų nuotraukų. Pareiškėjas taip pat pažymėjo, kad katilas yra 8 metų amžiaus, bei nurodė, kad nors ant katilo nėra identifikacinių duomenų, iš kurių būtų galima nustatyti katilo amžių, pareiškėjo nurodytą metų skaičių galėtų pagrįsti aplinkybė, jog 2016 metais draudikas administravo žalą dėl kito (senesnio) pareiškėjo katilo, ir nuo to laiko 10 metų dar nepraėjo.

Atsilipime į pareiškėjo kreipimąsi draudikas nurodė su keliamu reikalavimu nesutinkantis ir prašė jį atmesti. Draudikas iš esmės pakartojo sprendime nemokėti draudimo išmokos ir atsakyme į pretenziją nurodytus motyvus bei nurodė, kad žalos administravimo metu buvo nustatyta, jog kieto kuro katilas sugedo ne staiga ir netikėtai, o dėl ilgalaikių natūralių procesų ir nusidėvėjimo. Draudiko teigimu, tokios Įvykio aplinkybės atitinka ne tik Taisyklių A.IV dalies 1.9, 1.11 ir 1.12 papunkčiuose įtvirtintas nedraudžiamųjų įvykių sąlygas, bet ir bendrų nedraudžiamųjų įvykių, įtvirtintų Taisyklių A.IV dalies 4.1 ir 4.2 papunkčiuose, sąlygas. Be to, Įvykiui atsitikus gerokai anksčiau, nei buvo nurodyta pranešime draudikui, nesudarius galimybių katilo įvertinti „gyvai", pareiškėjo veiksmais draudikui buvo apribotos galimybės ištirti Įvykio aplinkybes, o tai yra vienas iš pagrindų draudimo išmokos mažinimui arba nemokėjimui net ir tuo atveju, jei įvykis būtų pripažintas draudžiamuoju (Taisyklių B. V dalies 1.3 papunktis).

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų.

Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko atsisakymo mokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl Įvykio pareiškėjo patirtą žalą, pagrįstumo.

Siekiant išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti administruojant žalą nustatytas Įvykio aplinkybes ir nustatyti, ar pagal šalių sudarytos Būsto draudimo sutarties sąlygas draudikas pagrįstai, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, pripažino Įvykį nedraudžiamuoju.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką (premiją) sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis.

CK 6.156 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas leidžia sutarties šalims laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, jei tai neprieštarauja teisės aktams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisinių santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalį).

Šalių sudaryta draudimo sutartis yra savanoriška, todėl draudikas, vadovaudamasis CK 6.156 straipsnio 1 dalimi, tokio pobūdžio sutartyse gali savo nuožiūra pasiūlyti sąlygas, susijusias su teikiamos draudimo apsaugos apimtimi. Lietuvos kasacinis teismas savo praktikoje yra ne kartą konstatavęs, kad draudimo sutartimi draudimo objektui suteikiama apsauga nėra absoliuti. Prisiimdamas draudimo riziką, draudikas nustato draudimo sutartimi suteikiamos draudimo apsaugos ribas ir sąlygas. Draudimo apsauga ir jos teikimo sąlygos nustatomos tiek draudiko parengtose draudimo rūšies taisyklėse, tiek draudimo liudijime aptartose individualiosiose sąlygose[2].

Draudimo apsaugos apimtį lemia draudimo objektas, draudžiamųjų įvykių, nedraudžiamųjų įvykių sąrašas ir kitos draudimo sutarties sąlygos, nustatančios draudimo sutarties šalių įsipareigojimų turinį, kuris leidžia spręsti apie draudiko prisiimtos draudimo rizikos laipsnį[3]. Taigi, draudiko prievolės išmokėti draudimo išmoką pagal įstatymuose nustatytą teisinį reglamentavimą ir draudimo sutartį atsiradimas siejamas su draudžiamojo įvykio fakto nustatymu (CK 6.987 straipsnis)[4].

Draudžiamasis įvykis – tai draudimo sutartyje nurodytas atsitikimas, kuriam įvykus draudikas privalo mokėti draudimo išmoką. Teisine prasme draudžiamasis įvykis yra juridinis faktas, t. y. realaus gyvenimo reiškinys, su kuriuo įstatymas sieja teisinius padarinius, konkrečiai – draudiko pareigą išmokėti draudimo išmoką[5]. Įstatyme ir konkrečiose draudimo rūšies taisyklėse nustatytos išimtys, kai draudėjo patirta žala visiškai ar iš dalies nekompensuojama, dėl to, draudėjui kreipusis dėl draudimo išmokos išmokėjimo, draudikas turi teisę jos visiškai arba iš dalies nemokėti. Tokią teisę draudikas turi nedraudžiamojo įvykio atveju[6]. Nedraudžiamasis įvykis – draudžiamojo įvykio požymius turintis įvykis, tačiau taip pat atitinkantis įstatyme ar draudimo sutartyje apibrėžtus papildomus požymius, kuriems esant draudikas atleidžiamas nuo prievolės mokėti draudimo išmoką[7].

---

[2] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283-695/2015 ir kt.
[3] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2007.
[4] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-215/2013.
[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013.
[6] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-32/2009.
[7] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-426-684/2017.

Atsižvelgiant į kilusio ginčo aplinkybes, taip pat paminėtina, kad draudimo rūšies taisyklėse yra įtvirtinami ir atvejai, kai draudikas turi teisę draudimo išmoką mažinti arba jos nemokėti dėl kitų priežasčių, pavyzdžiui, kai draudėjas, apdraustasis ar naudos gavėjas nevykdo draudimo sutartimi prisiimtų pareigų. Dėl skirtingų sukeliamų teisinių padarinių nedraudžiamuosius įvykius reikia atriboti nuo draudimo sutarties sąlygų, kurias pažeidus draudikas gali atsisakyti mokėti draudimo išmoką. Nedraudžiamieji įvykiai pašalina draudiko pareigą mokėti draudimo išmoką *ab initio* (iš anksto), o sąlygų, kurių nevykdymas leidžia draudikui nemokėti draudimo išmokos, buvimas įpareigoja draudiką arba ginčą sprendžiantį subjektą vertinti draudėjo kaltę, draudimo sutarties pažeidimo sunkumą, jo priežastinį ryšį su draudžiamuoju įvykiu, žalos, atsiradusios dėl pažeidimo, dydį.[8] Taigi, gali susiklostyti ir tokia situacija, kai net ir draudimo išmoka už įvykį, kai nėra nustatytų nedraudžiamųjų įvykių sąlygų, nemokama dėl to, kad tam tikrų iš draudimo sutarties kilusių pareigų nevykdymas lėmė įvykio kilimą, apsunkino įvykio aplinkybių vertinimą ir pan.

Vadovaujantis Taisyklių A.IV dalies 1 punktu, apdrausto turto draudimo apsauga apima šio turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, kurie staiga ir netikėtai sukeliami arba įvyksta dėl šiame skyriuje išvardytų rizikų, jeigu jos numatytos draudimo sutartyje.

Šildymo sistemos ir jos įrenginių gedimai, elektros įtampos svyravimai ir viršįtampiai yra ginčo nagrinėjimui aktualios draudimo rizikos, nuo kurių draudžiama ginčo šalių sudaryta Būsto draudimo sutartimi, draudimo variantu – „Maksimalus".[9]

Pagal Taisyklių A.IV dalies 1.9 papunktį, draudžiamuoju įvykiu laikomas turto sugadinimas ar sunaikinimas dėl elektros įtampos svyravimų – namų ūkyje naudojamų elektrinių prietaisų (jei draudžiamas namų turtas) ir pastato viduje esančių elektrinių vandentiekio, pastato elektros instaliacijos, vėdinimo ir oro kondicionavimo, turto ir priešgaisrinės apsaugos stacionarių įrenginių (jei draudžiami pastatai) sugadinimas ar sunaikinimas dėl staigių ir netikėtų tiekiamos elektros įtampos aukščiausios ir žemiausios ribų pasikeitimų. Turto sugadinimas ar sunaikinimas dėl viršįtampių apibrėžiamas kaip namų ūkyje naudojamų elektrinių prietaisų (jei draudžiamas namų turtas) ir pastato viduje esančių elektrinių vandentiekio, pastato elektros instaliacijos, vėdinimo ir oro kondicionavimo, turto ir priešgaisrinės apsaugos stacionarių įrenginių (jei draudžiami pastatai) sugadinimas ar sunaikinimas dėl staigaus ir netikėto padidėjusios įtampos perdavimo į apdraustą turtą, kai įvykio vietoje vienareikšmiškai (t. y. vizualiai akivaizdžiai) galima nustatyti, kad apdraustas turtas buvo sugadintas ar sunaikintas tik dėl padidėjusios įtampos poveikio (t. y. perdegė, suskilo, sutrupėjo saugikliai ir (arba) kitos detalės buvo paveiktos ugnies, karščio, kibirkščiavimo, dėl to pasikeitė jų forma, spalva, atsirado matomų apanglėjimų, ištekėjimų, suodžių, išsilydė ar apsilydė metalas ar plastikas), arba tai patvirtina tokių prietaisų ar įrenginių remontą atliekanti remonto įmonė. Taip pat atlyginami namų ūkyje naudojamų elektrinių prietaisų (jei draudžiamas namų turtas) ir pastato viduje esančių elektrinių vandentiekio, pastato elektros instaliacijos, vėdinimo ir oro kondicionavimo, turto ir priešgaisrinės apsaugos stacionarių įrenginių (jei draudžiami pastatai) sugadinimo ar sunaikinimo nuostoliai dėl staigaus ir netikėto nuo Jūsų nepriklausančio elektros srovės dingimo poveikio. Jei draudžiami pastatai, atlyginami ir nuostoliai dėl pastato išorėje esančių elektros įrenginių (vėdinimo ir oro kondicionavimo), be kurių sistema negali funkcionuoti, sugadinimų.

Taisyklių A.IV dalies 1.9 papunktyje yra nurodyti atvejai, kai turto sugadinimas ar sunaikinimas dėl elektros įtampos svyravimų ir viršįtampių, esant tam tikroms aplinkybėms, laikomas nedraudžiamuoju įvykiu. Taip yra, jei: 1) turto gedimai atsirado dėl gamybos broko ir (arba) susidėvėjimo, savaiminių gedimų; 2) gedimai atsirado dėl turto mechaninių pažeidimų; 3) įrangos gedimai atsirado ją netinkamai prijungus ar sumontavus, taip pat ją netinkamai eksploatuojant, netinkamai atliekant techninę ar einamąją priežiūrą; 4) žala susijusi su šildymo sistemos ir jos įrenginių (šildymo katilo) viršįtampiais ir gedimais.

Pagal Taisyklių A.IV dalies 1.11 papunktį, draudžiamuoju įvykiu laikomos išlaidos, susijusios su šildymo sistemos ir jos įrenginių (šildymo katilo) gedimais ir viršįtampiais. Jomis laikomos išlaidos, reikalingos šildymo sistemos ir jos įrenginių (pvz. šildymo katilo) gedimams pašalinti, dėl tų gedimų išsiliejus vandeniui atsiradusiems žalos pastatams ir namų turtui (jei namų turtas apdraustas) nuostoliams atlyginti.

---

[8] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje 3K-3-316/2013.

[9] Vadovaujantis Taisyklių A.V dalies lentele Nr. 1, draudimo variantui „Minimalus" ši draudimo rizika įprastai netaikoma, draudimo variantui „Standartinis" – taikoma su maksimalia 500 Eur draudimo išmoka, o draudimo variantui „Maksimalus" – su maksimalia 5 000 Eur draudimo išmoka.

Taisyklių A.IV dalies 1.11 papunktyje nurodyti atvejai, kai šildymo sistemos gedimai, esant tam tikroms aplinkybėms, laikomi nedraudžiamaisiais įvykiais, t. y. neatlyginama: 1) gedimų sukelta žala šildymo sistemoms ir jų įrenginiams, kuriems galioja gamintojo garantija; 2) gedimų sukelta žala katilams, cirkuliaciniams siurbliams, vandens šildytuvams, valdymo blokams ir kitiems įrenginiams, kurie yra senesni nei 10 metų arba kurių pagamino datos negalima nustatyti iš identifikacinių duomenų ar nėra įsigijimo dokumentų, kuriuose nurodyta pagaminimo data; 3) gedimų sukelta žala savadarbiams, nesertifikuotiems šildymo katilams; 4) gedimų sukelta žala katilams, vandens šildytuvams, kurių šilumokaičiai ar jų sienelės yra susidėvėjusios, suplonėjusios, išdegusios ar kitaip paveiktos natūralios eksploatacijos ir natūralių temperatūrinių procesų.

Draudėjui pasirinkus draudimo variantą „Maksimalus“, taip pat aktualus Taisyklių A.IV dalies 1.12 papunktis, kuriame nurodyta, kad šiuo draudimo variantu apdrausto turto draudimo apsauga apima bet kokius šio turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, staiga ir netikėtai įvykusius draudimo apsaugos galiojimo metu, išskyrus nedraudžiamuosius įvykius, nurodytus Taisyklių A.IV dalies 1.1-1.12 papunkčiuose ir bendrų nedraudžiamųjų įvykių sąraše (Taisyklių A.IV dalies 4 punktas).

Taisyklių A.IV dalies 4 punkte yra įtvirtinti bendrieji nedraudžiamieji įvykiai – atvejai, kai draudimo išmoka nemokama, nepriklausomai nuo to, dėl kokios draudimo rizikos pasireiškusį įvykį prašoma pripažinti draudžiamuoju. Draudimo išmoka nemokama, jeigu turtas buvo sunaikintas, sugadintas ar prarastas dėl tęstinio, ilgalaikio ir (ar) nuolatinio (ne staigaus ir netikėto) įvykio ar proceso (Taisyklių A.IV dalies 4.1 papunktis), dėl neišvengiamų natūralių procesų (korozijos, puvimo, pelėsio, kondensato, saulės poveikio, šalčio, natūralaus nusidėvėjimo ir pan.) (Taisyklių A.IV dalies 4.2 papunktis) ir kitų Taisyklėse nurodytų priežasčių.

Šiuo atveju draudikas sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju grindė būtent aukščiau nurodytomis Taisyklių A.IV dalies 1.9, 1.11, 1.12, 4.1 ir 4.2 papunkčių nuostatomis.

Taigi, tam, kad įvykis būtų pripažintas draudžiamuoju, turi susiklostyti tam tikrų sąlygų visuma: įvykis turi atitikti staigumo ir netikėtumo kriterijus, turėti savybių, lemiančių įvykio priskyrimą prie vienos iš draudimo sutartimi draudiko prisiimamų rizikų, taip pat neturi susiklostyti aplinkybių, kurios yra nurodytos kaip įvykių pripažinimo nedraudžiamaisiais pagrindai.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98 straipsnio 3 dalies 2 punktas įpareigoja draudiką prieš atsisakymą mokėti draudimo išmoką patikrinti visą prieinamą informaciją ir įrodyti aplinkybes, atleidžiančias nuo draudimo išmokos mokėjimo. Draudikui įrodymais nepagrindus, kad įvykis yra nedraudžiamasis ar yra kiti išmokos nemokėjimo pagrindai, jam atsiranda pareiga mokėti draudimo išmoką.

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad pranešime apie Įvykį pareiškėjas draudikui nurodė tokias Įvykio aplinkybes: „2024-12-15 prakiuro šildymo katilas DEFRO. Dingo vanduo, nepataisomai trūko vidinė metalo sienelė. Nustatyta, kad katilo remontas kainuotų brangiai, nes jį reikia atjungti, vežti kažkur į įmonę, išardyti, virinti iš naujo visą šoną (taip sako specialistai), darbai būtų neefektyvūs, neprotingi ir ekonomiškai nenaudingi. Gedimas - staigus ir netikėtas vandens išsiveržimas. Įsigytas 2016 m., 15 kW“. Kartu su pranešimu pareiškėjas pateikė draudikui katilo nuotraukas.

Remdamasis žalos administravimo metu surinktais duomenimis, draudikas priėmė sprendimą Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, nurodydamas, kad pagrindinė katilo gedimo priežastis yra nusidėvėjimas ir natūralūs procesai. Be to, draudiko nuomone, Įvykis atitinka net keleto nedraudžiamųjų įvykių požymius. Kaip nurodė draudikas, sprendimas priimtas remiantis draudiko ekspertų, turinčių kompetenciją ir ilgametę patirtį vertinant analogiško tipo žalas, vertinimu bei vadovaujantis Būsto draudimo sutarties nuostatomis. Draudikas pažymėjo, kad pareiškėjo pateiktose kieto kuro katilo vidinės sienelės nuotraukose buvo aiškiai matyti, jog katilas yra paveiktas natūralios eksploatacijos t. y. išdegė katilo sienelė, kuri suplonėjo ties siūle.

Iš bylos duomenų nustatyta, kad pareiškėjui išreiškus nesutikimą su priimtu sprendimu, draudikas papildomai tyrė Įvykio aplinkybes ir rinko įrodymus savo sprendimui pagrįsti.

Lietuvos banko vertinimu, draudiko pastangas tinkamai ištirti Įvykį įrodo tai, kad 2025 m. sausio 31 d. draudiko ekspertai, pareiškėjo reikalavimu, nuvyko realiai apžiūrėti katilo. Tačiau, kaip nurodė draudikas ir kaip tai savo kreipimesi į Lietuvos banką patvirtino pats pareiškėjas, atvykus draudiko ekspertams, katilo gedimo apžiūrėti nebebuvo galimybės, nes katilas jau buvo suremontuotas. Dėl šios priežasties draudikas neturėjo galimybės apžiūrėti sugedusio įrenginio ir įsitikinti Įvykio priežastimi. Sutiktina su draudiko pozicija, kad esant nurodytoms aplinkybėms,

laikytina, jog draudikas neapžiūrėjo įrenginio ne dėl su draudiku susijusių priežasčių, o dėl paties pareiškėjo veiksmų.

Draudikas atsiliepime taip pat paaiškino, kad nuvykę į Įvykio vietą draudiko ekspertai nustatė, jog kieto kuro katilas veikia, suvirinus siūlę, t. y. sutvirtinus suplonėjusią katilo sienelę, kuri suplonėjo tiesiogiai paveikta natūralios eksploatacijos. Lietuvos banko vertinimu, sutiktina su draudiko pozicija, kad ši aplinkybė, be kita ko, įrodo, jog draudikas pagrįstai vertino, jog katilo pagrindinė gedimo priežastis yra natūralus nusidėvėjimas ir natūralūs procesai.

Iš byloje esančių duomenų matyti, kad draudikas taip pat siekė visapusiškai ištirti aplinkybes ir surinkti įrodymus dėl katilo amžiaus. Atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas nepateikė katilo įsigijimą patvirtinančių dokumentų (tik nurodė, kad katilą įsigijo 2016 metais), o ant paties katilo dėl, kaip draudikas nurodo, neaiškių priežasčių nebuvo rasta identifikacinė kortelė, kuri leistų įsitikinti, kad katilas yra ne senesnis nei 10 metų, draudikas kreipėsi į oficialų katilų gamintojo atstovą UAB „Defro Baltic". Šis nurodė, kurioje vietoje konkrečiu atveju turėtų būti identifikaciniai katilo ženklai (tačiau jie nebuvo rasti), ir paminėjo, jog tam tikri atpažinimo požymiai, esantys ant katilo, rodo, kad katilas yra pagamintas prieš 15 metų.

Lietuvos banko vertinimu, sutiktina su draudiko pozicija, kad pareiškėjui nepateikus įsigijimo dokumentų ir nesant nei identifikacinės kortelės, nei kitų katilo pagaminimo datos įrodymų, bei oficialiam katilų gamintojo atstovui teigiant, kad katilas yra senesnis nei 10 metų, draudikas priėjo prie labiausiai tikėtinos išvados, kad katilo amžius yra daugiau nei 10 metų.

Taip pat sutiktina su draudiko pozicija, kad Įvykiui įvertinti pagal Būsto draudimo sutartį yra svarbi katilo pagaminimo data, o ne tai, kiek laiko katilą turi pareiškėjas. Dėl šios priežasties kritiškai vertintinas pareiškėjo teiginys, kad tai, jog 2016 metais draudikas administravo žalą dėl kito (senesnio) pareiškėjo katilo, galėtų pagrįsti, jog katilo amžius yra mažiau nei 10 metų.

Pažymėtina, kad pareiškėjas savo reikalavimą draudikui grindžia į ginčo bylą pateiktu Aktu, kuriame nurodyta, jog Įvykio priežastis – elektros įtampos svyravimai. Įvertinus pateiktą dokumentą nustatyta, kad jis surašytas 2025 m. vasario 11 d., t.y. po to, kai katilas jau buvo suremontuotas. Draudiko teigimu, žalos administravimo metu šis dokumentas nebuvo pateiktas. Atsižvelgiant į tai, kad tiek draudiko ekspertai, tiek pareiškėjas patvirtino, kad 2025 m. sausio 31 d. Įvykio vietos apžiūros metu katilas jau buvo suremontuotas, Akte nurodytos aplinkybės vertintinos kritiškai, nes iš Akto neįmanoma nustatyti, kada katilas buvo apžiūrėtas ir ar nurodyta galima gedimo priežastis nustatyta tinkamai.

Tačiau net ir nevertinant aplinkybės dėl Akto datos ir gedimo nustatymo būdo, draudikas, atsakydamas į pareiškėjo teiginius, jog gedimą galimai nulėmė elektros įtampos svyravimai, nurodė, kad, kaip tai jau buvo nurodyta sprendime, žala, susijusi su šildymo sistemos ir jos įrenginių (šildymo katilo) viršįtampiais ir gedimais, yra laikoma nedraudžiamuoju įvykiu (Taisyklių A IV dalies 1.9 papunktis).

Lietuvos banko vertinimu, aukščiau aprašyti draudiko veiksmai įrodo, kad draudikas dėjo reikiamas pastangas tam, kad prieš atsisakydamas mokėti draudimo išmoką, patikrintų visą prieinamą informaciją ir įrodytų aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo, ir tai atitinka Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 2 punkto nuostatas.

Nors pareiškėjas draudiko nustatytas Įvykio aplinkybes ginčijo, tačiau nepateikė jokių objektyvių duomenų ar įrodymų, kurie suteiktų pagrindo jomis abejoti, t. y. nors išreiškė nesutikimą su draudiko išvadomis, tačiau iš esmės nepateikė jokių svarių tokią poziciją patvirtinančių duomenų (pavyzdžiui, specialiomis žiniomis pagrįstų argumentų, specialistų komentarų, išvadų ar kt.) ir iš esmės akcentavo tai, kad draudiko sprendimas yra grįstas labiausiai tikėtinomis priežastimis, o ne konkrečiomis specialistų išvadomis, nors, kaip minėta, būtent dėl pareiškėjo veiksmų draudikas negalėjo gyvai apžiūrėti katilo gedimo.

Atsižvelgiant į pirmiau išdėstytą informaciją ir remiantis tikimybių pusiausvyros principu[10], sutiktina su draudiku, jog Įvykis turi Taisyklių A.IV dalies 1.9, 1.11, 1.12, 4.1 ir 4.2 papunkčiuose įtvirtintų nedraudžiamųjų įvykių sąlygų požymių (labiausiai tikėtina gedimo priežastimi laikytinas nusidėvėjimas ir natūralūs procesai) ir draudikas pagrįstai Įvykį pripažino nedraudžiamuoju.

[10] Įrodymų pakankamumas civiliniame procese grindžiamas tikėtinumo taisykle. Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką. Išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009).

Kartu pažymėtina, kad draudimo teisiniuose santykiuose gali nutikti tokių atvejų, kai draudikas turi teisę nemokėti draudimo išmokos ar ją mažinti kitais draudimo sutartyje ar draudimo rūšies taisyklėse numatytais pagrindais, pavyzdžiui, dėl netinkamo pareigų, susijusių su pranešimu apie įvykį, apgadinto turto išsaugojimu, bendradarbiavimu, vykdymo, sąmoningu klaidingos informacijos teikimu ir kitais šalių sutartais ir įstatyme numatytais atvejais. Pavyzdžiui, pagal Būsto draudimo sutarčiai taikytinų Taisyklių B.V dalies 1.3 papunktį, draudimo išmoka gali būti mažinama arba nemokama, jeigu draudėjas ar su juo susiję asmenys dėl savo kaltės neįvykdė arba netinkamai vykdė Taisyklių C.III dalies 2.4, 2.5 ir 2.10 papunkčiuose nustatytas pareigas ir todėl atsirado ar padidėjo nuostoliai ir draudikui buvo apribota galimybė tinkamai ištirti įvykio aplinkybes ir (ar) nustatyti nuostolio dydį. Pagal Taisyklių C.III dalies 2.10 c) papunktį, draudimo sutarties galiojimo metu draudėjas privalo įvykus įvykiui, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, per 3 darbo dienas pranešti draudikui ar draudiko atstovui apie įvykį ir suteikti draudikui išsamią informaciją apie visas draudėjui žinomas tokio įvykio aplinkybes, o draudikui paprašius, per 3 darbo dienas raštu patvirtinti tokį įvykį ir užpildyti nustatytos formos dokumentus.

Remiantis bylos duomenimis, yra pagrindas konstatuoti, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas su draudiku nepakankamai bendradarbiavo ir netinkamai vykdė Būsto draudimo sutartimi prisiimtas pareigas.

Visų pirma, nors pareiškėjas, pranešdamas apie Įvykį nurodė, kad Įvykio data yra 2024 m. gruodžio 17 d. (pranešimo tekste minėjo 2024 m. gruodžio 15 d.), tačiau draudikas nurodė pastebėjęs, jog pareiškėjo pateiktos kieto kuro katilo vidinės trūkusios metalo sienelės nuotraukos darytos 2024 m. rugpjūčio 13 d. Draudiko nuomone, tai leidžia teigti, kad Įvykis atsitiko daug anksčiau nei nurodė pareiškėjas, o draudikas apie Įvykį buvo informuotas tik po kelių mėnesių. Sutiktina su draudiko pozicija, kad toks pavėluotas pranešimas apie Įvykį apribojo draudiko galimybes ištirti Įvykio aplinkybes, konkrečiai – tinkamai atlikti Įvykio vietos ir katilo gedimo apžiūrą, atlikti išsamų įvykio aplinkybių tyrimą ir prireikus užsakyti ekspertų išvadą.

Draudikas taip pat pažymėjo, kad būtent pareiškėjo pasirinkimas draudikui apie Įvykį nepranešti laiku, o tik po to, kai katilas buvo suremontuotas, sąlygojo pareiškėjo skunde akcentuojamas aplinkybes dėl neva tik tariamų, o ne kategoriškų, draudiko išvadų. Nors pareiškėjas nurodo, kad katilą remontuoti buvo būtina dėl šildymo sezono, tačiau manytina, kad pareiškėjas pirmiausia apie tai turėjo informuoti draudiką tam, kad nebūtų pakenkta tinkamam Įvykio aplinkybių ištyrimui.

Aukščiau nurodytos aplinkybės, susijusios su pareiškėjo elgesiu, bei Taisyklėse įtvirtintų pareigų nevykdymu, ne tik paneigia draudimo sutarties, kaip fiduciarinės sutarties, principus[11], bet ir suponuoja galimybę spręsti dėl papildomo draudimo išmokos nemokėjimo ar mažinimo pagrindo, numatyto Taisyklių B.V dalies 1.3 papunktyje, taikymo. Nepaisant to, konstatavus, kad Įvykis atitinka nedraudžiamųjų įvykių sąlygas, aukščiau aptartų Būsto draudimo sutarties pažeidimų sunkumas, draudėjo kaltė ir veiksmų (neveikimo) priežastinis ryšys su draudžiamuoju įvykiu (įvykio aplinkybių tyrimu, žalos nustatymo procesu ir kt.) plačiau nevertinami.

Įvertinus bylos duomenų visumą, konstatuotina, kad draudiko sprendimas Įvykį pripažinti nedraudžiamuoju yra pagrįstas, o pareiškėjo keliamas reikalavimas išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjo dėl Įvykio patirtą žalą, laikytinas nepagrįstu ir atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimą.

[11] Draudimo sutartis yra fiduciarinė, t. y. grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu, todėl draudimo sutarties šalys privalo atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga tiek šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti, tiek ir jai vykdyti. Įvardyti draudimo sutarties ypatumai lemia didesnę šios sutarties šalių pareigą bendradarbiauti ir kooperuotis, ypač vykdant sutartį (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.38 straipsnio 3 dalis). Bendradarbiavimo pareigos nevykdymas gali lemti neigiamų padarinių atsiradimą (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gruodžio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-531- 701/2016).

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius Arūnas Raišutis